

**INDAGINE TRIMESTRALE SUI SERVIZI TURISTICI
SOVRACAMPIONAMENTO
OGD VERONA**

TERZO TRIMESTRE 2021
Osservatorio del Turismo Regionale Federato
OTRF

HIGHLIGHTS: IL TURISMO NELL'OGD VERONA NEL TERZO TRIMESTRE 2021

- ⇒ **Il comparto turistico dell'OGD Verona registra una marcata crescita nella stagione estiva.**
- ⇒ **Quasi il 74% delle imprese turistiche veronesi dichiara un aumento del fatturato estivo rispetto al II trimestre 2021, in ripresa soprattutto il settore alberghiero.**
- ⇒ **Il fatturato delle attività turistiche è cresciuto del +40,2% rispetto al trimestre precedente.**
- ⇒ **Per la maggior parte delle imprese turistiche (80,3%), si evidenzia una situazione di stazionarietà dei prezzi.**
- ⇒ **Le previsioni per gli ultimi tre mesi del 2021 restano positive: quasi il 50% delle imprese prevede un aumento del fatturato.**
- ⇒ **In condizioni di normalità, luglio-settembre 2021 periodo di alta stagionalità per il 66,6% delle imprese.**
- ⇒ **Il 25% delle imprese turistiche veronesi vende i propri prodotti attraverso internet, ma per gli alberghi è quasi la totalità. La quota percentuale del fatturato che deriva dalla vendita attraverso internet è pari al 32,3%.**
- ⇒ **L'88% delle imprese dichiara principale canale di prenotazione il contatto diretto con la struttura. Questa modalità pesa per ben l'82% delle prenotazioni totali e per il 70% del fatturato aziendale totale.**
- ⇒ **Le richieste ricevute dai turisti riguardano principalmente informazioni su eventi/ristoranti/musei (per il 30% delle imprese) e l'applicazione di protocolli specifici anti Covid (28%).**

Il comparto turistico dell'OGD Verona registra una marcata crescita nella stagione estiva nonostante la situazione di incertezza dovuta alla pandemia

Con **deliberazione n. 2273 del 27 novembre 2014** la Giunta Regionale del Veneto ha riconosciuto l'Organizzazione di Gestione della Destinazione "Verona", relativa al Sistema Turistico Tematico (STT) "Città d'arte, centri storici, città murate e sistemi fortificati e ville venete". Tale riconoscimento fa seguito alla sottoscrizione di un Protocollo d'Intesa il 30 ottobre 2014 per la costituzione di un tavolo di confronto per l'istituzione della **Organizzazione di Gestione della Destinazione turistica (OGD) denominata "DMO VERONA"** da parte della Camera di Commercio di Verona insieme a Comune di Verona, Provincia di Verona, Aeroporto Valerio Catullo SpA, Fondazione Arena di Verona, Veronafiere Spa e Consorzio Verona Tuttintorno, in attuazione della deliberazione di Giunta regionale n. 2286 del 10.12.2013¹.

Nel 2019, con oltre 18 milioni di presenze nelle strutture ricettive del territorio, **Verona è stata quinta provincia turistica italiana** (quarta con riferimento agli stranieri), seconda nel Veneto. Il 76,3% delle presenze riguarda turisti provenienti dall'estero; mentre una quota del 23,7% si riferisce agli italiani. Il **75,9%** delle presenze si è concentrato **nei comuni del Lago di Garda** e del suo entroterra (80,3% nel 2015), il 19,4% a Verona e comuni limitrofi (15,3% nel 2015). Seguono con quote più contenute la Valpolicella (1,8%), l'area del Soave ed est veronese (1,4%, 1,1% nel 2015), la Pianura dei Dogi (1,1%) e la Lessinia (0,3%). Complessivamente, l'area del Lago di Garda e del suo entroterra e quella di Verona e comuni limitrofi rappresentano una quota del 95,3% del totale delle presenze.

¹ Tra i soggetti pubblici figurano attualmente i seguenti Comuni della provincia di Verona: Arcole, Badia Calavena, Belfiore, Bosco Chiesanuova, Bovolone, Caldiero, Castel d'Azzano, Cerea, Cerro Veronese, Dolcè, Erbezzo, Fumane, Grezzana, Isola Rizza, Legnago, Marano di Valpolicella, Mezzane di Sotto, Mozzecane, Negrar, Oppeano, Pescantina, Roverchiara, Roverè Veronese, San Martino Buon Albergo, San Pietro di Morubio, Sant'Ambrogio di Valpolicella, Sant'Anna d'Alfaedo, Selva di Progno, San Giovanni Lupatoto, San Mauro di Saline, San Pietro in Cariano, Soave, Tregnago, Velo Veronese, Villafranca, Verona, Zevio.

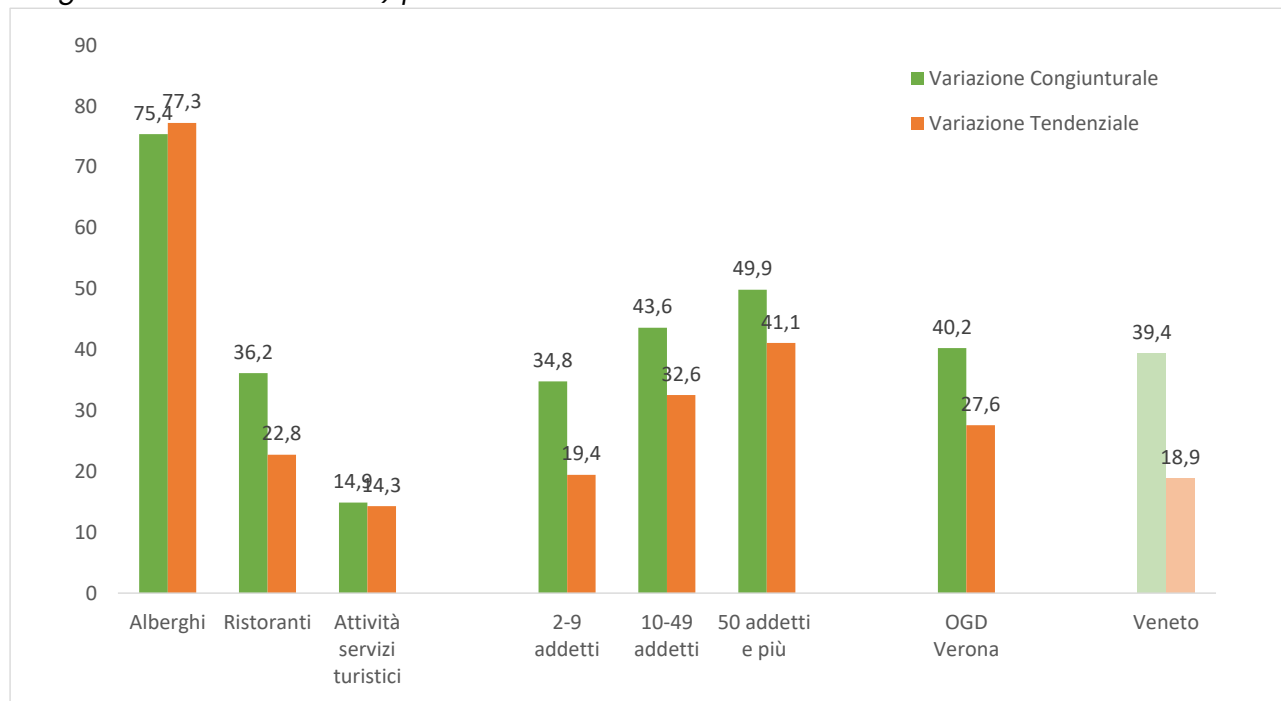
L'articolato e incerto momento che sta vivendo il comparto turistico veronese è stato monitorato anche grazie a un copioso sovra campionamento dell'**indagine trimestrale sulle imprese dei servizi turistici**, finalizzata a rilevare le dinamiche economiche congiunturali del settore, nell'ambito delle attività previste dall'*Osservatorio turistico regionale federato* (OTRF).

Il campione dell'**OGD Verona**, stratificato per provincia e settore, è composto da **331 imprese rispondenti** (su quasi 2,6 mila contatti), a cui fanno riferimento oltre **2 mila addetti** ed un fatturato complessivo di **oltre 114 milioni di euro**, ed è statisticamente rappresentativo dell'universo delle imprese delle rispettive attività dei servizi turistici (con almeno 2 addetti) iscritte al Registro Imprese delle CCIAA di Verona. La rilevazione è stata effettuata nel **periodo 11 ottobre – 26 novembre 2021** dalla società di rilevazione Demetra opinioni.net Srl mediante utilizzo del sistema CAWI e CATI.

OGD Verona. Nei mesi estivi il fatturato congiunturale risulta in aumento per quasi il 74% delle imprese, in ripresa soprattutto il settore alberghiero

Secondo l'indagine congiunturale, nell'OGD Verona, nei mesi estivi tra luglio e settembre 2021, il **fatturato delle attività turistiche** è cresciuto del +40,2% rispetto al trimestre precedente, in linea con la variazione media congiunturale regionale (+39,4%). Avanzamento della campagna vaccinale, allentamento delle restrizioni anti Covid, riapertura dei settori legati al turismo e al tempo libero hanno stimolato ulteriormente la domanda. L'analisi della **variazione congiunturale** del fatturato per settore evidenzia una crescita importante soprattutto per il comparto alberghiero (+75,4%), meno per la ristorazione (+36,2%) e le attività dei servizi turistici (+14,9%).

OGD Verona. Andamento del fatturato nelle imprese del settore turistico (variazione % congiunturale e tendenziale) per settore e dimensione. III trimestre 2021



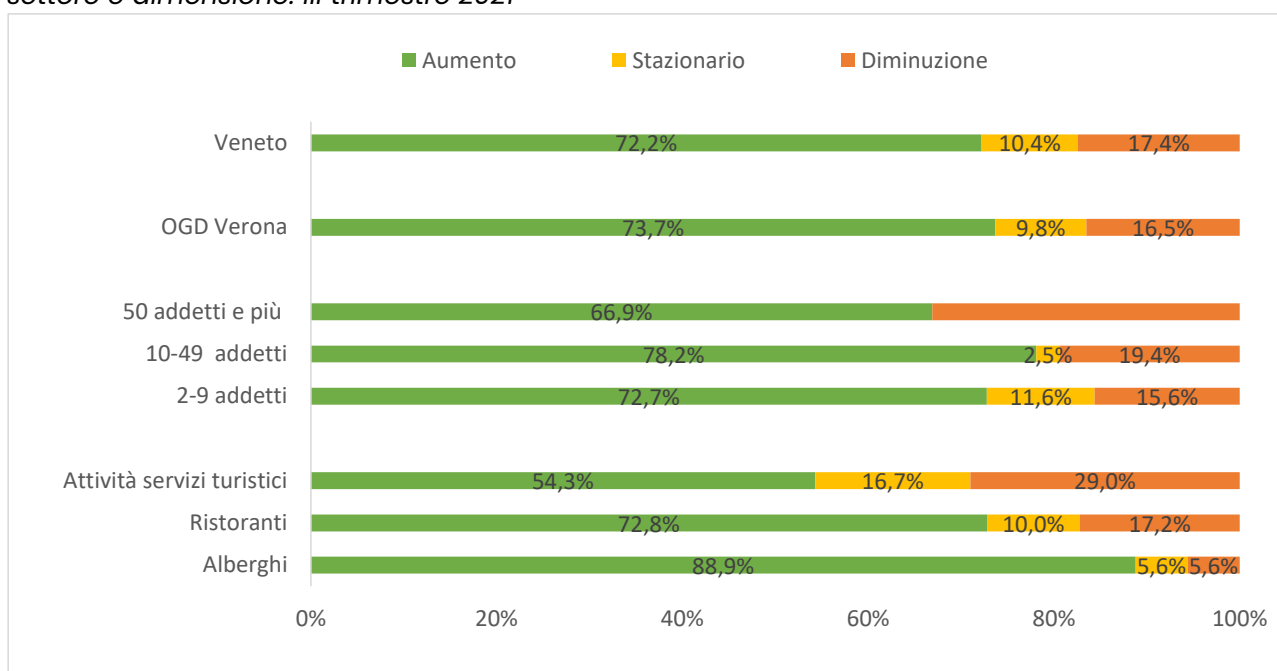
Fonte: Osservatorio turistico regionale federato

Rispetto allo stesso trimestre 2020 invece il fatturato del comparto turistico dell'OGD Verona registra una **variazione tendenziale** del +27,6%, lievemente superiore alla variazione media regionale (+18,9%), confermando il recupero della città scaligera.

Analizzando la **distribuzione dei giudizi** rilasciati dalle imprese turistiche dell'OGD Verona, su fatturato e prezzi di vendita rispetto al trimestre precedente, emerge che il **73,7%** delle imprese veronesi intervistate dichiara un aumento del fatturato, contro il 9,8% di giudizi di stazionarietà e il 16,5% di calo. L'andamento positivo emerge soprattutto nel comparto **alberghiero**, dove quasi il 90% delle imprese segnala un fatturato in aumento e solo il 5,6% in flessione o in una situazione di stazionarietà. Leggermente inferiore, nel trimestre in esame, la quota di giudizi positivi per la **ristorazione** e le attività dei **servizi turistici** (agenzie di viaggio, dei tour operator, dei servizi di prenotazione e attività connesse). Per il primo comparto l'aumento del fatturato riguarda 72,8% delle imprese, a fronte di una

quota del 17,2% di imprese che segnala fatturato in calo; per il secondo l'aumento del fatturato riguarda il 54,3% delle imprese, a fronte di una quota del 29% di imprese che dichiara fatturato in flessione. Sotto il profilo **dimensionale** tutte le aziende evidenziano una situazione in miglioramento con quote di imprese che dichiarano un aumento di fatturato superiori al 60% per le **grandi** imprese e al 70% per le **medie e piccole** imprese.

OGD Verona. Distribuzione % dei giudizi di aumento, stazionarietà e diminuzione, raccolti dalle imprese turistiche relativi all'andamento del fatturato, rispetto al trimestre precedente, per settore e dimensione. III trimestre 2021

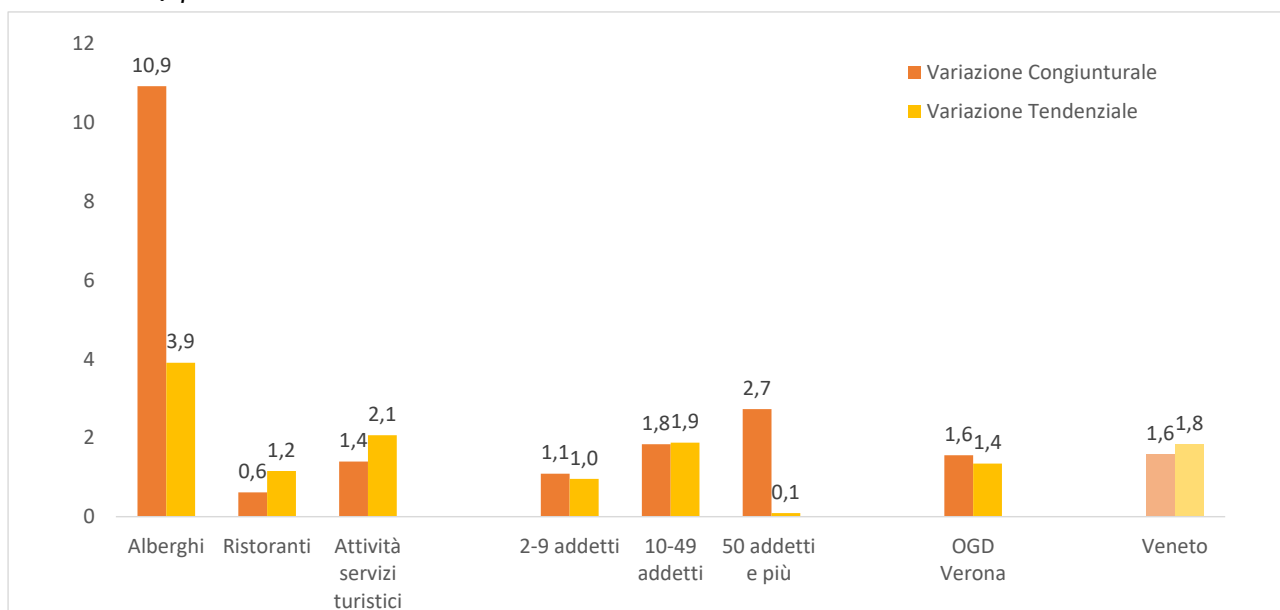


Fonte: Osservatorio turistico regionale federato

Per quanto riguarda i **prezzi di vendita** del comparto turistico nell'OGD Verona, tra luglio e settembre 2021 l'indicatore registra una variazione positiva (+1,4% la crescita tendenziale), in linea con il dato medio regionale (+1,8%). **Per la maggior parte delle imprese turistiche dell'OGD Verona (80,3%),** come per la media regionale, si evidenzia **una situazione di stazionarietà dei prezzi:** su base congiunturale si registra una variazione in crescita del +1,6%. La quota di imprese

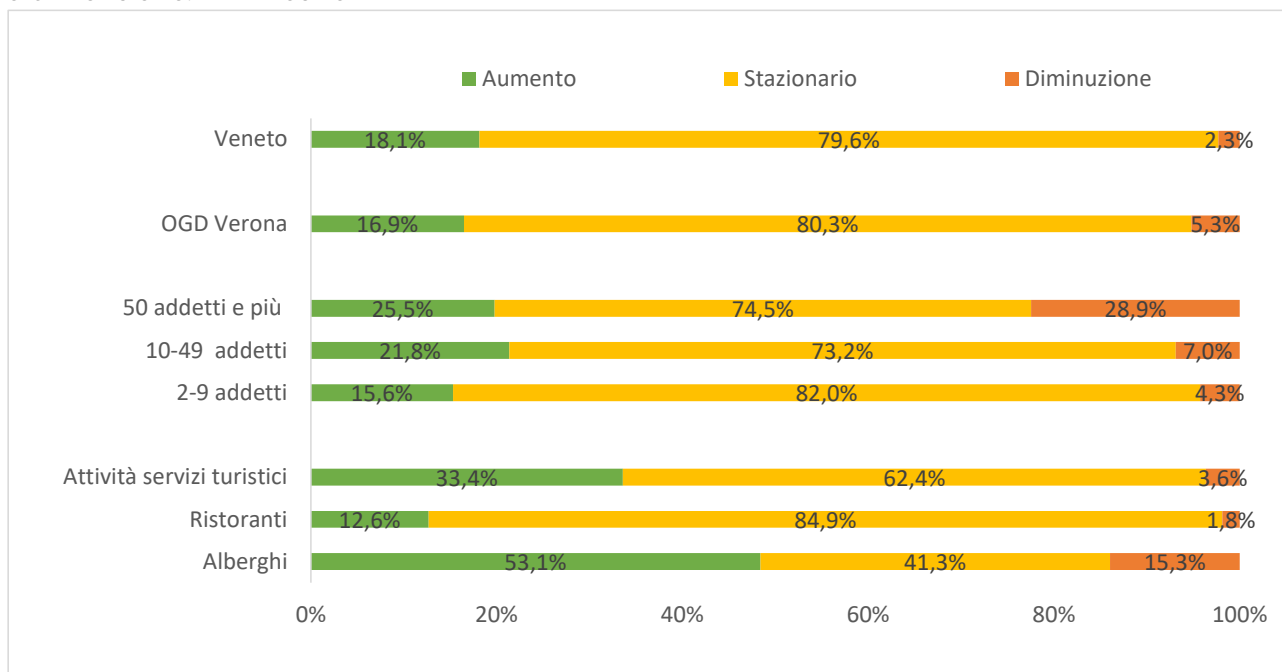
che ne dichiara un aumento è pari al 16,9% (18,1% regionale), mentre quella che ne dichiara una diminuzione al 2,8% (2,3% regionale).

OGD Verona. Andamento dei prezzi di vendita nei servizi turistici (variazione % congiunturale e tendenziale) per settore e dimensione. III trimestre 2021



Fonte: Osservatorio turistico regionale federato

OGD Verona. Distribuzione % dei giudizi di aumento, stazionarietà e diminuzione, raccolti dalle imprese relativi all'andamento dei prezzi di vendita, rispetto al trimestre precedente, per settore e dimensione. III trimestre 2021



Fonte: Osservatorio turistico regionale federato

OGD Verona. Andamento di fatturato e prezzi di vendita dei servizi turistici (variazione % congiunturale e tendenziale) per settore e dimensione. III trimestre 2021

	Fatturato		Prezzi di Vendita	
	Variazione Congiunturale	Variazione Tendenziale	Variazione Congiunturale	Variazione Tendenziale
Alberghi	75,4	77,3	10,9	3,9
Ristoranti	36,2	22,8	0,6	1,2
Attività servizi turistici	14,9	14,3	1,4	2,1
2-9 addetti	34,8	19,4	1,1	1,0
10-49 addetti	43,6	32,6	1,8	1,9
50 addetti e più	49,9	41,1	2,7	0,1
OGD Verona	40,2	27,6	1,6	1,4
Veneto	39,4	18,9	1,6	1,8

Fonte: Osservatorio turistico regionale federato

OGD Verona. Distribuzione % dei giudizi di aumento, stazionarietà e diminuzione, raccolti dalle imprese relativi all'andamento del fatturato e dei prezzi di vendita nel III trimestre 2021, rispetto al trimestre precedente, per settore e dimensione

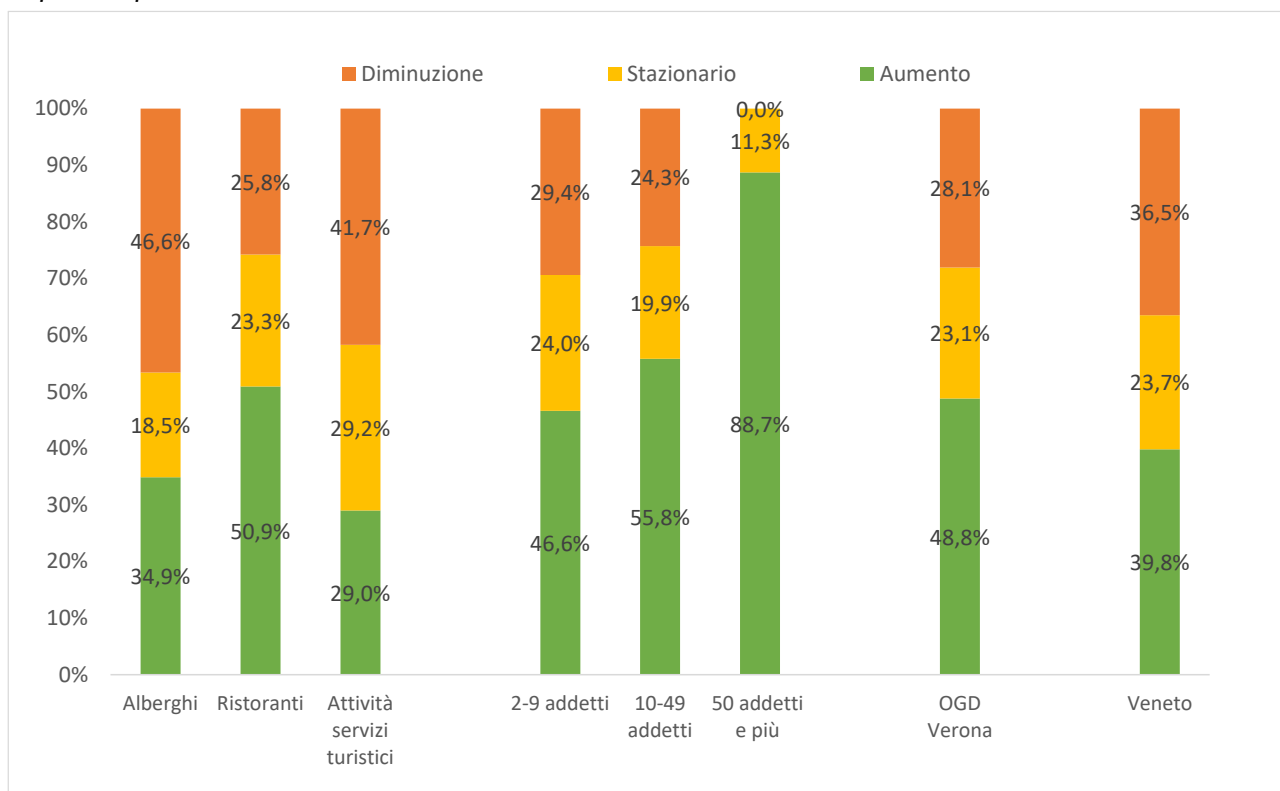
Giudizi Congiunturali	Fatturato			Prezzi di Vendita		
	Aumento	Stazionario	Diminuzione	Aumento	Stazionario	Diminuzione
Alberghi	88,9%	5,6%	5,6%	53,1%	41,3%	5,7%
Ristoranti	72,8%	10,0%	17,2%	12,6%	84,9%	2,5%
Attività servizi turistici	54,3%	16,7%	29,0%	33,4%	62,4%	4,2%
2-9 addetti	72,7%	11,6%	15,6%	15,6%	82,0%	2,4%
10-49 addetti	78,2%	2,5%	19,4%	21,8%	73,2%	5,0%
50 addetti e più	66,9%	0,0%	33,1%	25,5%	74,5%	0,0%
OGD Verona	73,7%	9,8%	16,5%	16,9%	80,3%	2,8%
Veneto	72,2%	10,4%	17,4%	18,1%	79,6%	2,3%

Fonte: Osservatorio turistico regionale federato

Le previsioni per gli ultimi tre mesi del 2021 restano positive: quasi il 50% delle imprese prevede un aumento del fatturato

Le previsioni degli imprenditori del comparto turistico nell'OGD Verona per gli ultimi tre mesi del 2021 sono abbastanza **ottimistiche**. Nonostante le ultime notizie di un possibile riaggravarsi dell'emergenza sanitaria, quasi il 50% prevede un aumento del fatturato anche nell'ultimo trimestre, evidenziando un clima di fiducia migliore rispetto alla media regionale (39,8%). Coloro che invece ne dichiarano una diminuzione si è attestata al 28,1% e una stazionarietà al 23,1%.

OGD Verona. Previsioni sul fatturato nei servizi turistici per il trimestre successivo (quota % imprese) per settore e dimensione. III trimestre 2021



Fonte: Osservatorio turistico regionale federato

La situazione è positiva in particolar modo per il settore della **ristorazione**, dove la quota di imprese supera il 50%. Per il settore alberghiero e dei servizi turistici invece la situazione è differente e la quota di imprese che prevede aumenti del fatturato è inferiore rispetto a quella che prevede diminuzioni. A livello dimensionale la situazione di ottimismo sfiora il 90% nelle imprese di maggiori dimensioni (50 addetti e più), scende nelle medie imprese con circa il 56% delle imprese che si attendono una crescita del fatturato e nelle piccole con una quota del 47%. Le previsioni del comparto turistico scaligero sono migliori rispetto alla media regionale che invece aveva visto quasi il 40% degli imprenditori veneti in attesa di un aumento del fatturato, i giudizi di stazionarietà permanevano al 24% delle imprese, mentre il 36,5% prevedeva una diminuzione. Le previsioni sui **prezzi**

di vendita per gli ultimi mesi dell'anno vedono un 15% di imprese che ne dichiara un aumento, un 6% una diminuzione, mentre il 79% delle imprese una stazionarietà.

OGD Verona. Previsioni su fatturato e prezzi di vendita nelle imprese turistiche (quota % imprese) per settore e dimensione. III trimestre 2021

Previsioni	Fatturato			Prezzi di Vendita		
	Aumento	Stazionario	Diminuzione	Aumento	Stazionario	Diminuzione
Alberghi	34,9%	18,5%	46,6%	23,1%	39,6%	37,3%
Ristoranti	50,9%	23,3%	25,8%	14,3%	82,8%	2,9%
Attività servizi turistici	29,0%	29,2%	41,7%	12,5%	83,3%	4,2%
2-9 addetti	46,6%	24,0%	29,4%	13,8%	79,9%	6,3%
10-49 addetti	55,8%	19,9%	24,3%	19,1%	75,7%	5,2%
50 addetti e più	88,7%	11,3%	0,0%	33,9%	66,1%	0,0%
OGD Verona	48,8%	23,1%	28,1%	15,0%	78,9%	6,0%
Veneto	39,8%	23,7%	36,5%	15,6%	77,2%	7,2%

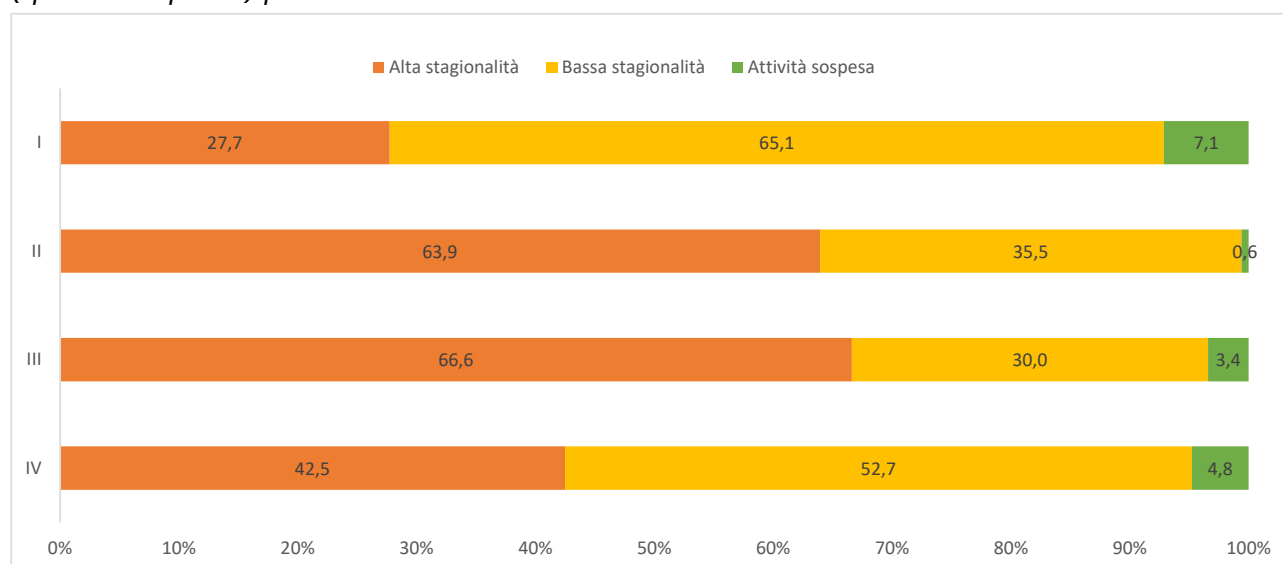
Fonte: Osservatorio turistico regionale federato

Va sottolineato che le interviste si sono svolte **tra metà ottobre e fine novembre**, questo permette di inquadrare le risposte delle imprese all'interno del complicato contesto economico generale. Da un lato, infatti, gli imprenditori hanno risposto consapevoli di alcune dinamiche positive in atto, dall'altro lato della ripresa dei contagi e della nuova variante in agguato. Ad oggi, infatti, l'andamento della pandemia rappresenta una grossa incognita.

Luglio-settembre 2021 periodo di alta stagionalità per il 66,6% delle imprese turistiche veronesi

Nell'OGD Verona i mesi estivi sono caratterizzati in condizioni normali (non Covid) da **alta stagionalità** turistica. La presente indagine è stata avviata a metà ottobre 2021 e ha riguardato l'analisi dell'andamento economico dei servizi turistici nei mesi **luglio, agosto, settembre 2021**, periodo estivo nel quale, non considerando le chiusure e le restrizioni attivate per contrastare la pandemia da Covid-19, il **66,6% delle imprese turistiche** veronesi intervistate ha dichiarato di essere in un trimestre ad alta stagionalità, una quota in linea con la media regionale pari al 68,5%. Per il 30% delle imprese turistiche veronesi invece l'estate risulta a bassa stagionalità, mentre per un residuale 3,4% l'attività è sospesa. I successivi tre mesi invernali (ottobre-dicembre 2021) risulterebbero invece un periodo di bassa stagionalità per il 52,7% delle imprese turistiche e per il 42,5% di alta stagionalità.

OGD Verona. Imprese turistiche che in condizioni non Covid risentono di effetti di stagionalità (quota % imprese) per trimestre dell'anno. III trimestre 2021

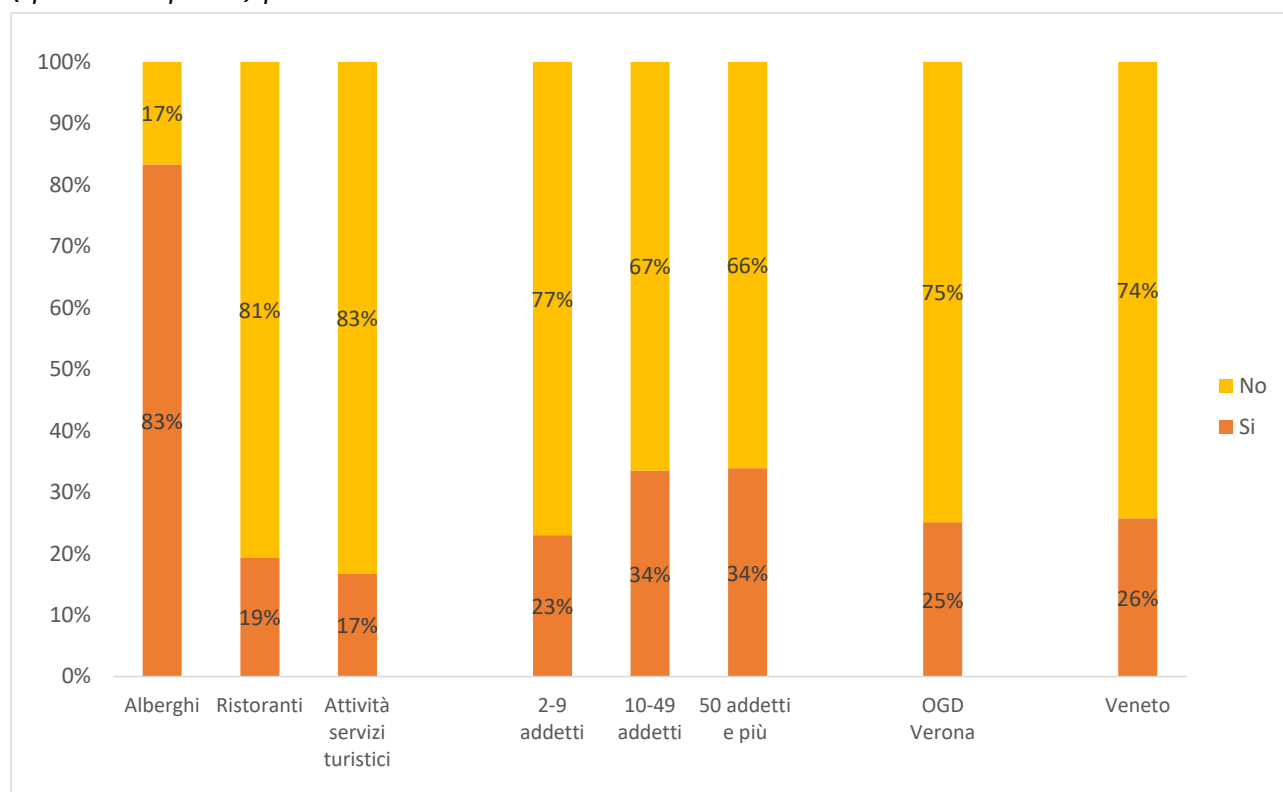


Fonte: Osservatorio turistico regionale federato

Solo il 25% delle imprese turistiche veronesi vende i propri prodotti attraverso internet, ma in particolare la quasi totalità degli alberghi

Le imprese turistiche dell'OGD Verona evidenziano un **livello di digitalizzazione** in linea con la media regionale: il 25% del campione intervistato (26% media regionale), afferma di vendere i propri servizi anche attraverso internet (ad esempio sito web, booking, Airbnb, deliveroo, just eat, ecc.), mentre il restante **75% non utilizza ancora questi strumenti**, confermando di essere **ancora distanti da un vero e proprio processo di digitalizzazione**. Tuttavia emerge la buona digitalizzazione del comparto **alberghiero**: l'83% delle imprese dichiara di vendere anche online (87% a livello medio regionale). Risulta poco digitalizzato invece il comparto ristorazione (19%, 17% la media regionale) e le attività dei servizi turistici (17%, rispetto al 34% veneto).

OGD Verona. Imprese turistiche che vendono o meno i propri servizi anche attraverso internet (quota % imprese) per settore e classe dimensionale. III trimestre 2021



Fonte: Osservatorio turistico regionale federato

Nel trimestre luglio-settembre 2021 la **quota percentuale del fatturato che deriva dalla vendita attraverso internet** delle imprese dell'OGD Verona è pari al 32,3%, in linea con il dato medio regionale (31,1%), e grazie al periodo di alta stagione la quota aumenta rispetto al trimestre precedente (30,5%, 27,5% media regionale). Nel terzo trimestre 2021 la parte del fatturato realizzata tramite internet sale al 62% per le attività dei **servizi turistici** e al 57,7% per gli alberghi, mentre rimane ancora molto bassa per la ristorazione (20,3%). La digitalizzazione è risultata utile in un momento complicato come quello che il turismo sta vivendo: nel terzo trimestre 2021 **oltre un quarto delle imprese veneziane ha dichiarato un aumento del fatturato derivante dalle vendite online**. Tale quota raggiunge il 50% per le attività dei servizi turistici e al 40% per gli alberghi, mentre rimane stabile al 53% per le imprese della ristorazione. Nel complesso, tuttavia, resta alta la quota di imprese secondo cui il fatturato derivante dall'online è rimasto stazionario (53%). Per il 19,6% delle imprese le vendite derivate dall'online nel terzo trimestre 2021 sono invece diminuite.

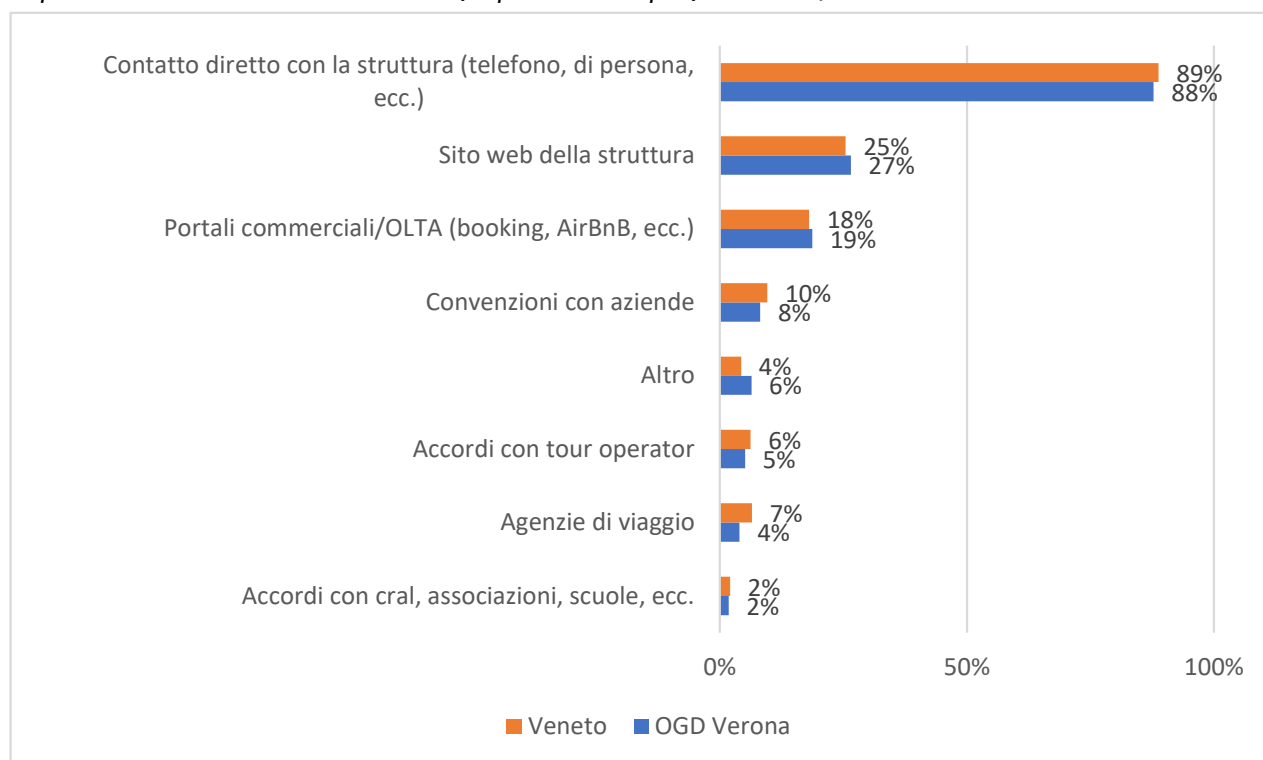
FOCUS: le prenotazioni dei clienti nell'OGD Verona

Alle imprese turistiche del campione OGD Verona è stata chiesta qual è la principale **modalità di prenotazione** utilizzata dai loro clienti. Quasi la totalità delle imprese intervistate (88%) nei mesi di ottobre/novembre 2021 ha dichiarato che i loro clienti prediligono come modalità di prenotazione il **contatto diretto con la struttura**, tanto che questo sistema pesa per ben l'82% delle prenotazioni totali e per il 70% del fatturato aziendale totale, in linea con il dato medio regionale. In particolare, il contatto diretto è utilizzato soprattutto nel settore **ristorazione** (dove rappresenta l'87% delle prenotazioni totali utilizzate dai loro clienti) e mediamente pesa per oltre il 73% del fatturato complessivo.

Il 27% delle imprese veronesi invece ha affermato di vendere i propri servizi anche **tramite il sito web** della struttura (in linea con il 25% medio regionale), modalità che rappresenta il 6% delle prenotazioni totali e il 5% del fatturato totale,

soprattutto per il comparto alberghiero. Il canale di prenotazione tramite **portali commerciali/OLTA** (Booking, AirBnB, ecc.) rappresenta il 19% delle imprese, con un peso sulle prenotazioni totali e sul fatturato di circa il 7%, in linea con il dato medio regionale). Quest'ultima viene vista come modalità principale di prenotazione per il comparto **alberghiero**, tanto che riguarda il 35% delle prenotazioni totali e il **37% del fatturato totale**. Le **convenzioni con le aziende** sono una modalità di prenotazione per l'8% delle imprese turistiche veronesi (9,6% dato regionale), che rappresenta circa il 2% delle prenotazioni totali e del fatturato totale, ed è un canale utilizzato soprattutto per le altre attività dei servizi turistici, grazie alla caratteristica del territorio veronese di destinazione ideale per il turismo congressuale. Gli **accordi con i tour operator** (5%) sono fonte di reddito soprattutto per le "altre imprese turistiche".

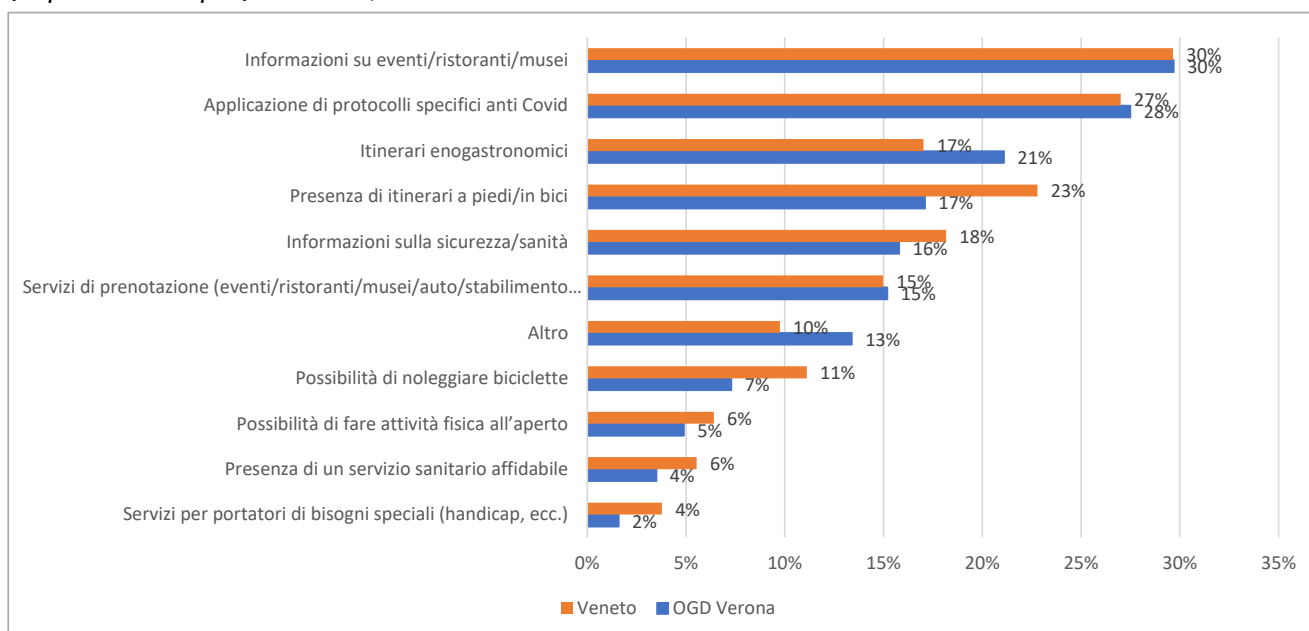
Veneto e OGD Verona. Quota di imprese turistiche che dichiara principali le seguenti modalità di prenotazione nella sua attività (risposta multipla). Ottobre/novembre 2021



Fonte: Osservatorio turistico regionale federato

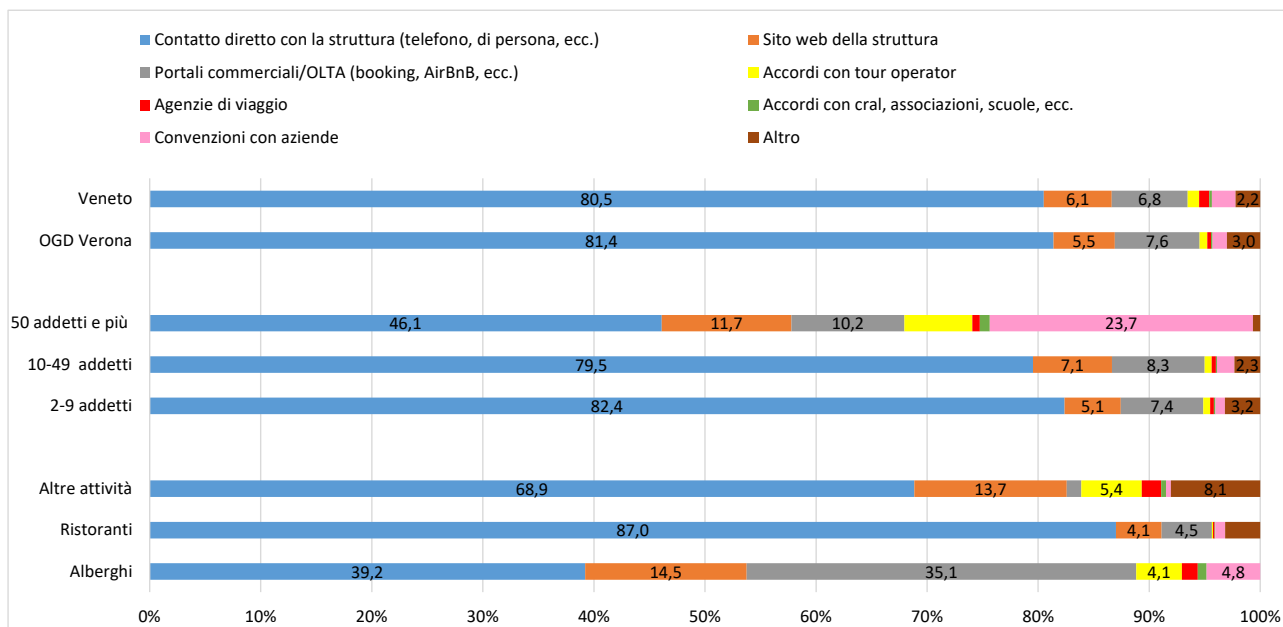
Durante l'estate 2021 la **richiesta maggiormente fatta dai turisti una volta arrivati in struttura** ha riguardato prevalentemente **informazioni su eventi/ristoranti/musei (30%)**, il 28% richieste sull'applicazione di protocolli specifici anti Covid, il 21% su itinerari enogastronomici e il 21% su presenza di itinerari a piedi o in bici.

Veneto e OGD Verona. Principali richieste da parte dei turisti alle imprese turistiche regionali (risposta multipla). Ottobre/novembre 2021



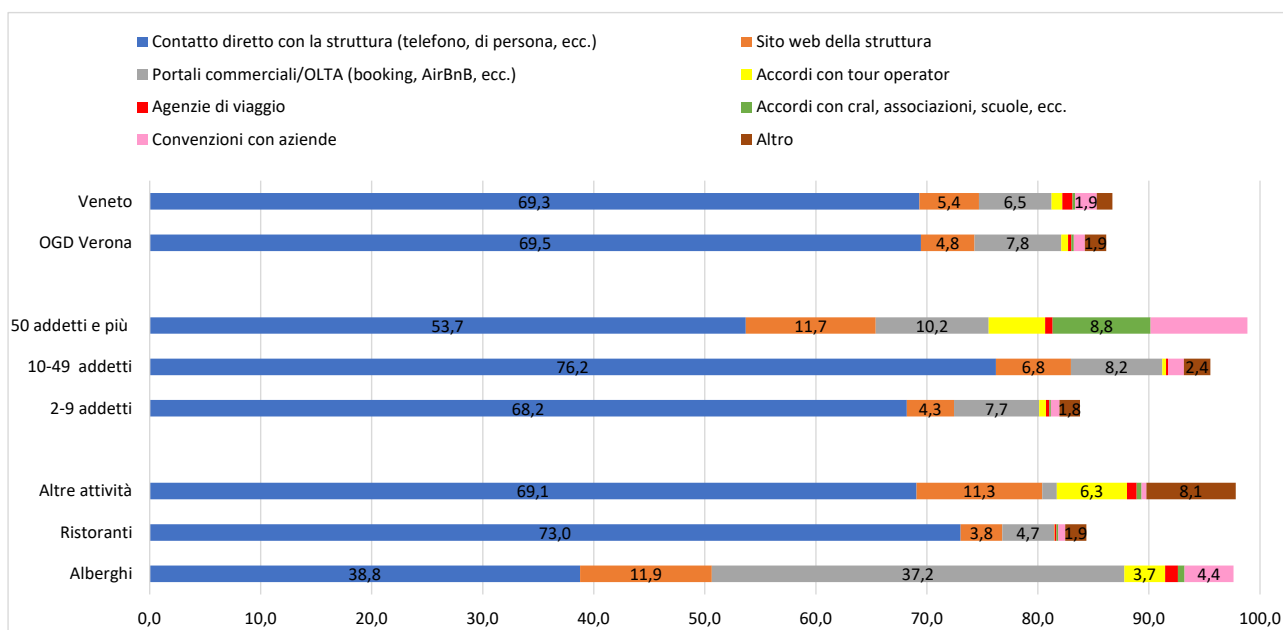
Fonte: Osservatorio turistico regionale federato

OGD Verona. Principali richieste da parte dei turisti alle imprese turistiche (quota % sul totale delle prenotazioni). Ottobre/novembre 2021



Fonte: Osservatorio turistico regionale federato

OGD Verona. Principali richieste da parte dei turisti alle imprese turistiche (quota % sul totale del fatturato). Ottobre/novembre 2021



Fonte: Osservatorio turistico regionale federato